



ДОКУМЕНТ ZK-H-015 · РЕДАКЦИЯ 1.2 · 17 ИЮЛЯ 2026 Г.

ПРАВИЛА ЗАКАЗА И ОКАЗАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

в гостевом доме «Золотой Какаду»

Статус объекта размещения

Объект размещения: Гостевой дом «Золотой Какаду», тип средства размещения — гостевой дом, реестровая запись № C232026021916, дата включения 02.03.2026, действует до 02.03.2029.

Исполнитель услуг: ООО «ДИВНЫЙ САД», ИНН 2312314310, ОГРН 1222300057132. **Собственник объекта по данным реестра:** Шаповал Эльвира Евгеньевна. Исполнитель оказывает услуги в объекте, включенном в реестр, на основании договора с собственником объекта.

Адрес объекта: Краснодарский край, г.о. город-курорт Геленджик, с. Дивноморское, ул. Ленина, д. 16В.

1. Общие положения

Настоящие Правила заказа и оказания дополнительных услуг устанавливают порядок запроса, согласования, оплаты, оказания, изменения и отмены дополнительных услуг в Гостевом доме «Золотой Какаду».

Правила применяются ко всем дополнительным услугам, которые не входят в стоимость проживания по выбранному тарифу и оказываются по запросу Гостя либо в связи с отдельными обстоятельствами проживания.

Правила применяются совместно с публичной офертой, правилами бронирования, правилами проживания, правилами заселения, порядком оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов и иными документами, размещенными в разделе «Документы» на сайте <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.

2. Сведения об Исполнителе

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

3. Что считается дополнительной услугой

Дополнительной услугой считается услуга, действие, работа, сервис или специальное условие, которое не входит в базовую стоимость проживания и оказывается за отдельную плату либо по отдельному согласованию.

К дополнительным услугам и начислениям относятся, в том числе:

- ранний заезд до 14:00;
- поздний выезд после 12:00;
- продление проживания;
- размещение дополнительного гостя, если это возможно для выбранного номера;
- дополнительная уборка, специальная уборка, химчистка, санитарная обработка и устранение запахов;
- услуги, связанные с проживанием с попугаем, включая обеспечительный депозит, дополнительную уборку и восстановление имущества при необходимости;

- дополнительные комплекты белья, полотенце, расходных материалов или предметов размещения, если их предоставление подтверждено Исполнителем;
- доставка, передача, хранение или отправка забытых вещей по запросу Гостя;
- иные услуги, которые Исполнитель подтвердил Гостю до оказания.

4. Доступность дополнительных услуг

Дополнительные услуги оказываются только при наличии технической, организационной и фактической возможности.

Наличие дополнительной услуги на сайте, в переписке, в рекламных материалах или в устном сообщении не означает гарантии ее оказания на любую дату и время.

Исполнитель подтверждает возможность оказания дополнительной услуги до ее оказания. Без подтверждения Исполнителя дополнительная услуга считается незаказанной.

Исполнитель вправе отказать в оказании дополнительной услуги, если ее оказание невозможно, небезопасно, нарушает права других гостей, санитарные требования, правила проживания, правила пожарной безопасности или законодательство Российской Федерации.

5. Порядок заказа дополнительных услуг

Гость может заказать дополнительную услугу одним из следующих способов:

- при бронировании;
- по телефону +7 (988) 888-90-03;
- по e-mail hotel@zolotoikakadu23.ru;
- через согласованный мессенджер;
- через администратора или представителя Исполнителя в месте оказания услуг;
- через партнерский сервис бронирования, если такой сервис позволяет оформить соответствующую услугу.

При заказе Гость сообщает фамилию, имя, даты проживания, номер бронирования или номер комнаты, вид услуги, желаемое время оказания, количество, особые пожелания и контактный способ для подтверждения.

6. Подтверждение заказа

Дополнительная услуга считается согласованной после подтверждения Исполнителем вида услуги, стоимости, времени или периода оказания, порядка оплаты и иных существенных условий.

Подтверждение может быть направлено по телефону, e-mail, через мессенджер, партнерский сервис бронирования, при личном общении или иным согласованным способом.

Если для оказания услуги требуется предоплата, депозит, уточнение данных, подготовка номера, закупка материалов, привлечение специалиста или согласование времени, Исполнитель сообщает об этом Гостю до оказания услуги.

7. Стоимость и оплата

Стоимость дополнительной услуги определяется по тарифам Исполнителя, действующим на дату заказа, либо по индивидуальному расчету, подтвержденному Гостю до оказания услуги.

Ранний заезд с 06:00 до 14:00 оплачивается в размере 50% стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Ранний заезд до 06:00 оплачивается в размере 100% стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Поздний выезд с 12:00 до 18:00 оплачивается в размере 50% стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Поздний выезд после 18:00 оплачивается в размере 100% стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Дополнительная уборка при нарушении санитарных требований, загрязнении, стойком запахе или необходимости специальной обработки оплачивается в размере 3000 рублей за один случай, если фактические расходы Исполнителя не превышают эту сумму.

8. Срок оплаты дополнительных услуг

Дополнительная услуга оплачивается до ее оказания, если Исполнитель не подтвердил иной срок оплаты.

Если услуга заказана во время проживания и Исполнитель согласовал оплату при выезде, Гость оплачивает услугу до фактического выезда из гостевого дома.

Если стоимость услуги зависит от фактического объема работ, материалов, времени, доставки, химчистки, ремонта, уборки или привлечения третьего лица, окончательный расчет производится после определения фактической стоимости.

При наличии задолженности за дополнительные услуги Исполнитель вправе зачесть ее в счет обеспечительного депозита или иных сумм, подлежащих возврату Гостю, в порядке, установленном порядком оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов.

9. Изменение или отмена заказанной услуги

Гость вправе изменить или отменить дополнительную услугу до начала ее оказания, если Исполнитель еще не понес расходы и не приступил к подготовке услуги.

Если Исполнитель уже понес расходы, привлек специалиста, закупил материалы, заказал доставку, подготовил номер, забронировал время или начал оказание услуги, Гость оплачивает фактически понесенные расходы Исполнителя.

Если услуга не оказана по причине, зависящей от Исполнителя, оплаченная сумма возвращается Гостю в течение 10 календарных дней после подтверждения основания возврата и получения необходимых сведений для перечисления.

Если услуга не оказана из-за действий или бездействия Гостя, нарушения правил проживания, отсутствия Гостя в согласованное время или непредоставления необходимых сведений, Исполнитель вправе удержать фактически понесенные расходы.

10. Услуги третьих лиц

Некоторые услуги могут оказываться третьими лицами: перевозчиками, курьерскими службами, химчистками, ремонтными специалистами, платежными сервисами, сервисами бронирования или иными подрядчиками.

Если услуга оказывается третьим лицом, Исполнитель сообщает Гостю об этом до оказания услуги, когда это существенно для выбора Гостя.

Условия, сроки, ограничения и ответственность третьего лица могут определяться правилами такого лица, если Гость согласился на получение соответствующей услуги.

Исполнитель не отвечает за действия третьего лица, если услуга была оказана третьим лицом самостоятельно и Гость вступил с таким лицом в прямые отношения, но Исполнитель оказывает разумное содействие в передаче информации и урегулировании вопроса.

11. Дополнительные услуги при проживании с попугаем

Дополнительные услуги и начисления, связанные с проживанием с попугаем, регулируются правилами проживания с попугаями, настоящими Правилами, правилами пользования имуществом гостевого дома и порядком оплаты, возврата денежных средств и взаиморасчетов.

При проживании с попугаем Исполнитель вправе потребовать обеспечительный депозит в размере стоимости одних суток проживания по выбранному тарифу.

Если после проживания с попугаем выявлены загрязнения, стойкий запах, повреждение имущества, необходимость специальной уборки, санитарной обработки или ремонта, Гость оплачивает фактические расходы Исполнителя.

12. Качество дополнительных услуг и претензии

Если Гость считает, что дополнительная услуга оказана ненадлежащим образом, он сообщает об этом Исполнителю как можно скорее, чтобы Исполнитель мог проверить ситуацию и при возможности устранить недостаток.

Претензии по дополнительным услугам рассматриваются в порядке, установленном Порядком рассмотрения обращений, заявлений и претензий гостей.

Если претензия подтверждается, Исполнитель принимает одну или несколько мер: устранение недостатка, перерасчет, возврат денежных средств, повторное оказание услуги при наличии возможности или иной согласованный способ урегулирования.

13. Отказ Исполнителя от оказания дополнительной услуги

Исполнитель вправе отказать в оказании дополнительной услуги, если:

- услуга недоступна на запрошенную дату или время;
- Гость не предоставил сведения, необходимые для оказания услуги;
- Гость не оплатил услугу, предоплату, депозит или задолженность;
- оказание услуги может нарушить права других гостей, тишину, безопасность, санитарные требования, правила проживания или пожарную безопасность;
- оказание услуги связано с незаконными действиями, риском ущерба, угрозой жизни или здоровью людей;
- услуга требует ресурсов, специалистов, оборудования или материалов, которые недоступны Исполнителю на момент запроса.

14. Документы и подтверждение оплаты

При оплате дополнительной услуги Исполнитель выдает или направляет кассовый чек, электронный чек, подтверждение платежного сервиса или иной документ, подтверждающий оплату.

Документы могут направляться на e-mail, номер телефона, в мессенджер или иной контактный канал, который Гость сообщил Исполнителю.

Если дополнительная услуга оформляется через партнерский сервис, документы об оплате, возврате, комиссии или изменении услуги могут формироваться таким сервисом по его правилам.

15. Реквизиты и контакты Исполнителя

Исполнитель: ООО «ДИВНЫЙ САД».

ИНН: 2312314310.

ОГРН: 1222300057132.

Адрес: Краснодарский край, с. Дивноморское, ул. Ленина, 16В.

Телефон: +7 (988) 888-90-03.

E-mail: hotel@zolotoikakadu23.ru.

Официальный сайт: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru>.

Раздел документов: <https://hotel.zolotoikakadu23.ru/dokumenty>.